图书情报工作
第 62 卷 第 9 期 2018 年 5 月

“双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的策略分析*

张蒂 赵麟
南开大学图书馆 天津 300071

摘要：[目的/意义] 中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）与高校图书馆在运行机制和服务内容等层面上都有差异，如何实现 CASHL 与学科服务的深度结合值得探讨。[方法/过程] 通过整合 CASHL 目前面临的挑战，提出在“双一流”建设的背景下 CASHL 深化学科服务的必要性。应用焦点小组调研法，调研用户应用 CASHL 的个性化体验、学术需求以及他们对于 CASHL 深化学科服务职能的相关建议。[结果/结论] CASHL 可从定位学科服务职能、规划具体服务内容和方式、培养多元化服务执行者和建立合作机制等方面来深化学科服务。

关键词：“双一流”建设 CASHL 焦点小组 学科服务
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.09.007

1 引言

2015 年 11 月，国务院正式印发《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》（以下简称《方案》）。《方案》指出建设世界一流大学和一流学科是党中央、国务院作出的重大战略决策，对于提升我国教育发展水平、增强国家核心竞争力、奠定长远发展基础，具有十分重要的意义[1]。“坚持以学科为基础”是《方案》总体要求中明确提出的 4 个基本原则之一，这充分表明了学科建设在“双一流”建设进程中的极端重要性。

以促进学科建设为宗旨的学科服务不仅是图书馆界的学术研究重点，也是近年来我国大学图书馆和研究型图书馆开展的最为重要的服务创新，清华大学图书馆、上海交通大学图书馆、中国科学院文献情报中心等都进行了卓有成效的实践。B. I. Dewey 和 D. Shumaker 和国内的初景利教授对学科服务和嵌入式学科服务的发展历程都进行过大量的研究[2]。一些馆员也积极从自身的实践探索学科服务，李剑等从厦门大学的实践提出将微信与学科主页结合起来为学科服务搭建可自我完善的专业工作体系[3]；刘姝等基于北京大学海洋研究院服务案例探讨了如何在供给侧改革背景下创新学科服务机制、提升学科服务水平和质量[4]；董颖等研究了大数据环境下的嵌入式学科服务动态特征[5]。这些研究更加注重学科服务与信息环境的深度契合，但研究的主体仍然囿于高校图书馆，对于一些图书情报服务机构的学科服务情况则较少涉及。

中国高校人文社会科学文献中心（China Academic Social Sciences and Humanities Library，以下简称 CASHL）自 2004 年成立至今，已经发展成为全国性的唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心[6]。随着信息环境发生的巨大变化，CASHL 的发展面临着更多的挑战，也引发了诸多探讨。其中，牛爱菊等基于 CASHL 与 OCLC 馆际互借平台的对比，提出精细化管理、资源深度整合、规范工作流程等多个可持续发展层面[7]；杨雪萍依托北京师范大学图书馆的工作实践探讨了思维导图在馆际互借工作中的应用[8]；赵发珍等总结归纳了移动环境下用户的体验特点及 CASHL 移动服务用户体验模型[9]。总体来看，学者们从 CASHL 馆际互借平台工作流程的完善、移动环境下的用户体验等层面进行了有益的探索，但这些研究基本上还是围绕 CASHL 文献传递和馆际互借的传统服务职能展开的，缺乏对其他服务职能的深入研究。作为与高校

* 本文系中央高校建设世界一流大学（学科）和特色发展引导专项资金资助项目（项目编号：96176104）和中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）2017 年前瞻性研究项目“新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究”研究成果之一。
作者简介：张蒂（ORCID：0000-0003-3541-2112），副研究馆员，硕士，E-mail：dizhang@nankai.edu.cn；赵麟（ORCID：0000-0001-9560-4322），副研究馆员，硕士。
收稿日期：2017-11-05 修回日期：2018-01-19 本文起止页码：56-62 本文责任编辑：易飞

图书馆性质和运行机制都有差异的信息服务机构，CASHL 应如何拓展其他服务职能尤其是学科服务职能，是值得从业者关注和探讨的。

本文力图在"双一流"建设的背景下探讨 CASHL 的学科服务职能，通过分析 CASHL 目前面临的挑战提出其深化学科服务的必要性，利用焦点小组法调研用户在应用 CASHL 过程中的学术需求，依托 CASHL 本身的特点提出职能定位、具体内容规划、培养多元化执行者和建立合作机制等深化学科服务的相关策略，为学科服务在多样化主体中的实践提供经验支持。

2 "双一流"建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性

2.1 CASHL 发展面临的挑战

CASHL 是教育部为繁荣发展哲学社会科学而设立的国家级的、唯一的人文社会科学外文资源收藏和服务中心，是全国第一个为人文社会科学教学和科研提供文献服务和最终保障的国家人文社会科学信息资源平台，也被称为高校三大信息资源共享体系（中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）、中国高等教育文献保障系统（CALIS）和大学数字图书馆国际合作计划（CADAL），CCC）之一。自 2004 年正式启动以来，其文献传递和馆际互借服务极大地丰富了高校人文社会科学的信息资源，满足了用户的教学科研需求，受到了广大用户的欢迎。

经过十多年的发展，CASHL 的运行进入了相对成熟期，也面临着新的挑战，主要体现为文献传递数量的逐渐下降。梁南燕等学者统计了 2004－2014 年 CASHL 的主要业务数量[10]，其中文献传递量在 2009 年达到顶峰，将近 160 000 条，此后就逐年下降，到 2014 年只有 110 000 条，与此相对应的是图书的馆际互借请求量从 2007 年开展以来就呈现逐年上升的趋势，到 2014 年达 3 000 册左右。南开大学图书馆（以下简称我馆）作为 CASHL 历史学学科中心，也承担着服务馆的重要职能，图 1 是我馆 2010－2016 年处理 CASHL 文献传递和图书借阅请求量的统计结果：

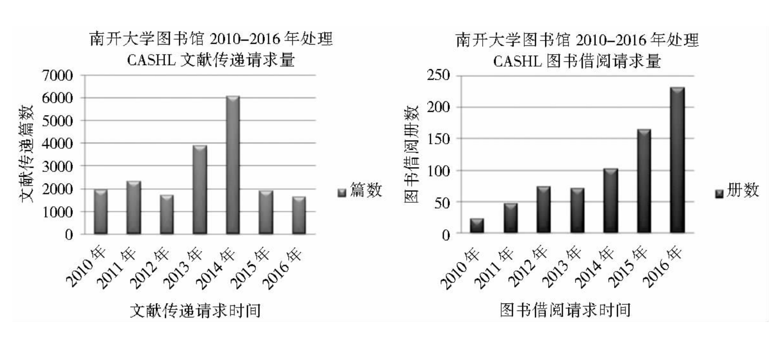


图 1　南开大学图书馆 2010－2016 年处理 CASHL 文献传递和图书借阅请求量

从图 1 可以看出，我馆 2010－2016 年处理 CASHL 业务量的变化，同样呈现出了文献传递量从高潮到逐年下降的特点，与 CASHL 中心的整体统计略有不同的是，我馆文献传递请求量在 2014 年达到顶峰（6 000 份），而后在 2015 年开始大幅下降，图书的馆际互借请求量则是每年上升。可以看出，CASHL 文献传递请求数量的下降是普遍存在于各个服务馆的共同现象，引发这种现象的原因是复杂和多层面的，但网络免费资源的增多、以"百链"为代表的方便快捷的文献解决渠道的应运而生是较为主要的因素。

2.2 "双一流"建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性

面对挑战，CASHL 从业者努力在实践中探索应对之策以使其重新焕发活力。在继续丰富传统文献传递和馆际互借职能的同时，CASHL 开始积极尝试拓展创新型服务，将学科服务纳入服务体系之中。2013 年推出了"CASHL 学科服务推广基地"试点计划，设立教育学和经济学两个"CASHL 学科服务推广基地"，负责分学科开展服务推广活动[11]，但这种学科服务是以提升使用量为目标的，此后 CASHL 开展的学科服务也多以学科资源优惠活动的形式出现，以提升文献传递使用量为服务导向，无法真正体现学科服务所应具备的知识服务的内涵本质。

学科服务是以用户为核心，建立基于科研与教学、多方协同、面向一线用户的服务模式，向用户提供个性化、专业化和知识化的服务，提升用户的信息能力，为科学研究的自主创新提供有力的信息保障[12]，是图书馆将被动服务变成主动服务的重要标志。学科服务并不等同于学科信息的简单推送，因为在现代信息社会中，我们的核心能力不在于所拥有的资源，而在于我们具备利用广泛资源为用户创造价值的能力。因而，在新的信息环境下，仅从资源获取的角度来定位和实践学科服务，是无法真正满足用户的信息需求的。在资源变得更加易得的情况下，用户关注的焦点已经不仅仅在于所拥有的资源，而在于是否能具备学术创新的能力，用户更加需要的是能提升其学术信息能力的知识服务。

图书情报工作
第 62 卷 第 9 期　2018 年 5 月

可见，在“双一流”建设的背景下，CASHL 必须改变目前以学科信息简单推送为特征的浅层次的学科服务现状，而发展成为能融入用户学术研究进程，为用户提供个性化、专业化和知识化服务，提升用户学术创新能力的真正的深层次学科服务，即 CASHL 必须深化其学科服务职能。

3　基于焦点小组法调研 CASHL 用户的学科服务需求

学科服务立足于学科用户群的需求，因此以用户的需求为基点，并围绕这一基点展开所有工作是学科服务的核心，也是其区别于传统信息服务的重要特质。CASHL 要实现与学科服务的真正对接，开展深度学科服务，提供可以满足用户需求的服务内容，必须建立在深入了解用户需求的基础上，有鉴于此，本项研究应用焦点小组法调研了 CASHL 用户的学科服务需求。

3.1　焦点小组法

焦点小组法（focus group）也称焦点小组访谈法，是重要的可用性评价方法之一。它将一组人集合起来讨论某一特定问题，获得定性数据，从而了解用户对新观点、新服务等的看法，并通过改进使之符合用户的要求[13]。这是一种定性的研究方法，有助于更加具体地了解和传递用户的想法，为进一步的深入分析奠定基础。应用焦点小组法包括遴选用户、组成用户焦点小组、向用户介绍调研目的及步骤、组织讨论课题、展开讨论、记录讨论内容、分析与反馈等主要步骤。

3.2　调研过程

3.2.1　组成同质性用户焦点小组　焦点小组的样本选择是十分关键的，通常具有相同或相似背景和经验的同质性小组成员更容易展开交流和沟通。本项研究选择了 30 名成员组成同质性小组，他们是来自南开大学历史学院、哲学院和马列学院的博硕士研究生，使用过 CASHL 系统至少半年以上，熟悉馆际互借和文献传递的服务内容，同时使用过 CALIS 馆际互借系统。可以看出，焦点小组成员的群体性特征较为一致：他们有较为相似的社会科学学科背景，处在论文撰写的学术研究阶段，体验过 CASHL 的服务过程，同时也对其他馆际互借和文献传递服务方式较为了解，组成这种同质性焦点小组对于收集用户的 CASHL 应用体验以及展现他们对于 CASHL 深化学科服务职能的相关看法是十分关键的。

3.2.2　确定调研主题　本项调研目的在于通过调研特定用户群体在应用 CASHL 过程中的体验情况，收集他们对于 CASHL 服务流程和服务内容的个性化认知、目前所处的学术情境及服务需求、对 CASHL 深化学科服务职能的建议等。调研的主要议题是开放式论题，分别是由浅入深的 3 个层面：① 用户对于 CASHL 的使用体验；② 用户自身所处的学术情境及需求；③ 用户对 CASHL 深化学科服务职能的具体建议。每个层面的议题又包括若干开放性问题，总体的调研议题的设置如图 2 所示：

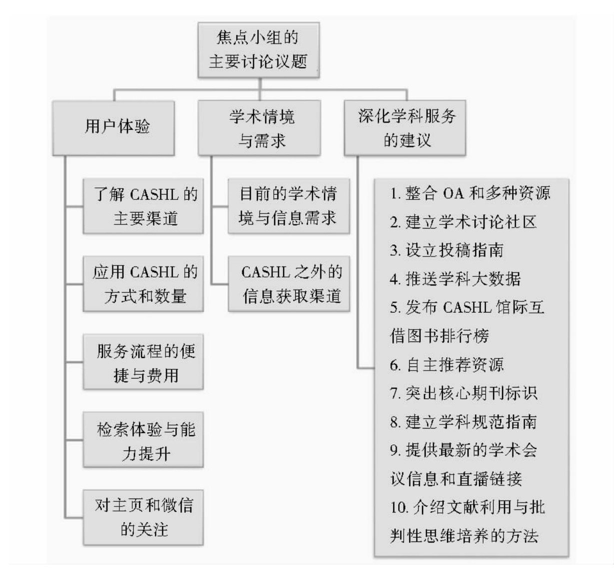


图 2　调研过程中焦点小组的主要讨论议题

3.3　调研结果分析

通过前期准备阶段，2017 年 3 月笔者就本项研究进行了焦点小组访谈。焦点小组成员分别就 CASHL 的应用体验、学术情境和个性化信息需求以及未来深化学科服务的具体内容这 3 个层面的 17 个问题进行了探讨，每名小组成员在讨论会上都做了发言，笔者做了认真详细的记录。讨论会后，焦点小组成员将自己的体验进行整理，以书面形式交给笔者，完成本次调研。笔者共收到用户体验 30 份，其中 5 人还以 PPT 的形式做了更为详细的阐述。根据内容分析，调研结果呈现出如下主要特点：

3.3.1　关于 CASHL 的使用体验　焦点小组的成员虽然都有比较丰富的 CASHL 使用经验，但他们接触 CASHL 的渠道各异，通过老师、同学的介绍以及图书馆主页链接都是主要的方式。关于应用方式和数量，大部分成员目前主要使用图书的馆际互借服务，最多的用户每个学期可以通过 CASHL 借阅 20 册以上的外文图书，这与 CASHL 目前图书馆际互借数量逐年上升的趋势是十分契合的。在应用 CASHL 服务的过程中，几乎一半以上的用户能在潜移默化中学习到诸如 IS-

BN 的含义和高级检索方式、关键词字段检索等信息知识。同时,95% 的焦点小组成员认为 CASHL 系统的服务流程合理、简洁,但费用还可以降低,并且物流过程应继续改进。虽然 CASHL 积极借助新媒体方式进行宣传,但用户似乎给予的关注度十分有限,95% 的焦点小组成员并没有关注 CASHL 微信公众平台,其优惠活动的信息也是通过图书馆主页来获取。从用户的体验来看,他们仍然关注与自身学术进程相关的图书文献的服务,新媒体推送资源的形式没有完全吸引他们,但他们对于 CASHL 服务平台的个性化体验是给予肯定的,服务流程的简洁是他们所期望的。表 1 是焦点小组成员 CASHL 应用体验的具体调研结果:

表 1　焦点小组成员对于"CASHL 应用体验"部分的调研结果

调研议题	调研结果与主要内容
1 了解 CASHL 服务的渠道	30% 的成员:通过老师的介绍 30% 的成员:通过图书馆主页的链接 30% 的成员:通过同学的介绍 10% 的成员:通过信息素养课程或学科馆员的介绍
2 应用 CASHL 的方式和数量	95% 的成员:主要使用图书馆际互借服务; 数量为平均每学期 5－10 册,最多的用户每学期借阅 20 册以上,最少的用户每学期借阅 2－5 册
3 关于 CASHL 服务流程的个性化体验	95% 的成员:认为 CASHL 系统的服务流程合理、简洁;费用还可以降低;同时物流过程应改进
4 是否经常关注 CASHL 的主页和微信	95% 的成员:没有关注过微信;在不提交申请时不会主动访问主页;所有的优惠活动都通过图书馆的主页和微信获取信息

3.3.2　关于自身的学术情境与需求　本项调研的第二部分旨在深入了解焦点小组成员目前的学术情境和信息需求,以确定如何设计契合用户学术过程的学科服务项目。焦点小组的成员主要是来自博硕士研究生,70% 的成员是一年级博士生,正处在开题准备资料阶段或撰写小论文阶段;20% 的成员是处于论文开题阶段的硕士研究生;10% 的成员是三年级博士生,处于毕业论文的撰写阶段。可见,论文写作是他们共同面对的学术情境,在这样的学术情境中,他们的信息资源需求也比较一致,他们最需要的是外文图书和博士论文;其次他们需要来自不同语种的图书和期刊文献,尤其是德语、西语图书;还有 10% 的成员希望能获取港台图书和中英文档案资料,需求的具体展示可见图 3。关于 CASHL 之外的其他获取文献信息的渠道和方式,90% 的焦点小组成员主要通过 CALIS 馆际互借和文献传递系统来获取国家图书馆和上海图书馆的文献,他们常用的资源获取渠道顺序是国家图书馆－上海图书馆－OA 文献－CASHL 服务－老师或同学,另外大多数用户表示他们会经常关注学者微博、微信和学术性微信,以获取与自己学术情境密切相关的信息。从这个层面的调研可以看出,用户迫切希望 CASHL 能更多地关注自己的学术情境,提供该学术阶段中他们所急需的文献和服务。

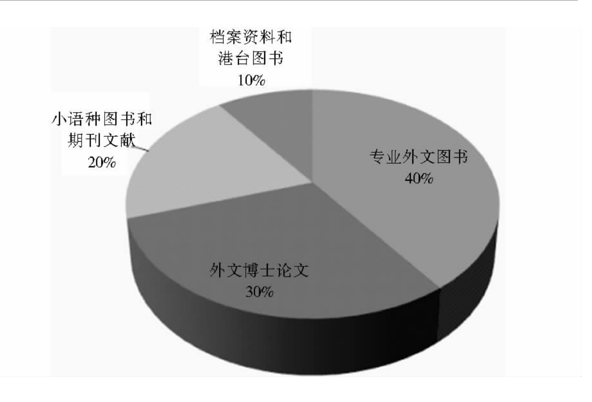


图 3　焦点小组成员需求的文献信息类型分布

3.3.3　关于 CASHL 深化学科服务的建议　对于 CASHL 深化学科服务的层面,焦点小组成员进行了极其热烈的讨论,他们从学科建设的要素谈起,认为 CASHL 可以契合"双一流"建设的背景,做好如下学科服务具体工作,主要包括:整合 OA 资源、建立学术讨论区、建立投稿指南、推送学科大数据、发布图书借阅排行榜、赋予读者推荐订书的权利、用标识揭示核心期刊、提供最新的学术信息和会议直播、细化学科专业资源分类等,同时很多用户表示愿意做一名 CASHL 服务的志愿者。焦点小组成员关于 CASHL 学科服务内容的这 10 个议题的讨论,充分反映了用户对学科建设的个性化认知。他们不仅希望 CASHL 继续整合资源,同时更加希望 CASHL 作为人文社会科学的信息平台,能关注用户的学术进程和学术情境,将服务嵌入学术情境中,提供诸如自由学术讨论区、投稿指南这类学术指引服务。更令笔者感到意外的是,焦点小组的成员还集中表达了作为用户的参与意识,不仅希望能赋予他们推荐订购图书的权利,同时希望作为 CASHL 的志愿者参与机构的信息和服务推广,传递 CASHL 的文化和人文内涵。焦点小组成员对于本部分议题的讨论及主要反馈内容详如表 2 所示:

表2 焦点小组对于"CASHL深化学科服务"部分的调研结果

讨论议题	焦点小组成员的主要反馈内容
1 整合和提供OA资源	100%的成员都认为CASHL应整合和更新各种OA资源,减轻经济负担
2 建立学术自由讨论区	100%的成员都认为CASHL应建立自由的学术讨论区,类似小木虫,相互探讨,像知乎一样,传递经验,培养自身的批判性思维,有助于创新
3 建立投稿指南专区	100%的成员希望CASHL尽快建立投稿指南专区,博士生有论文发表的压力,目前网络上的投稿信息是否权威值得探讨,如果能及时更新期刊的投稿信息,并就投稿流程展开经验讨论,则对博士生裨益良多
4 推送学科大数据	90%的成员认为CASHL应整合学科发展动态的大数据,定期发布
5 发布年度馆际互借图书排行	希望CASHL可以推出年度馆际互借图书排行榜,放在主页上,让全国的读者都享受这份颇具启益的优质书单
6 赋予读者自主推荐文献权利	希望CASHL每年集中一两个月,开通推荐订购服务,推出强大的、有经费保障的、时效性强的推荐采购功能,并对首先推荐的用户给予优惠
7 整合核心期刊标识系统	希望CASHL能将核心期刊予以突出标识,方便识别
8 提供最新的学术会议信息	希望CASHL能关注学科的学术进程,提供最新的学术会议的同步直播
9 继续细化学科和专业资源分类	希望CASHL将每个学科的资源做分类整合,例如将历史学科的信息再细分化为中国史、美国史等专业类别,方便查阅
10 培养学术技能和人文情怀	希望CASHL优惠活动的内容更丰富,能培养更多检索技能和学术思维能力;也希望能做一名CASHL的志愿者,建立志愿者社区,为CASHL发展出谋划策,展现人文情怀

通过本此调研可以看出,用户希望CASHL这样的信息服务机构不仅能提供固定的学术文献,更能关注并根植于用户的学术情境,深度挖掘科研过程中的动态学术信息和科研数据,引导他们提升在纷繁复杂的Web2.0信息社会中的创新能力,这才能有助于学科建设和科研水平的提高。

4 CASHL深化学科服务的策略分析

作为与高校图书馆性质不同的信息服务机构,CASHL有其自身独特的运行机制、服务内容和过程,如何依托CASHL本身的特点提出适合其发展的学科服务方式是十分关键的。依据前期的调研结果,结合目前的服务和运行现状,本文提出CASHL可从学科服务职能的定位、服务内容和方式的规划、服务执行者的多元化和服务合作机制的建立等方面来深化学科服务。

4.1 定位职能

CASHL积极拓展学科服务的职能,与其建设"国家人文社会科学信息资源平台"的总体目标以及"双一流"建设的背景是十分契合的。而如何深化这种学科服务职能,则需要CASHL与学科服务本身的特点和发展规律也实现契合。作为有长期发展基础的人文社会科学文献收藏和服务中心,CASHL的优势在于丰富的资源和较为流畅的文献传递与馆际互借服务,而学科服务的特点则在于以用户为核心,融入用户的科研环境,通过提供专业化和知识化的服务来提升创新能力。这两者深度结合的关键在于只有通过积极了解用户的学术需求,嵌入用户的学术情境之中,资源和服务才能真正结合并成为创新能力的信息支撑。因此,CASHL的学科服务不能仅以学术文献使用量来界定,而是需建立以CASHL用户需求为核心的、嵌入用户科研进程,通过提供多种文献资源、动态知识服务来提升用户科研创新能力和人文素养的学科服务模式。通过深化学科服务职能,CASHL自身也将从"文献提供者"转变成为"能力培养者",不仅有助于解决目前其所面临的困境,也是其积极参与"双一流"建设的突出体现。

4.2 规划具体内容

高校图书馆学科服务的内容是多层次整体化的,一般包括联络院系、日常咨询、学科资源建设、学科信息推送、嵌入式服务和高端科研支持等板块[14]。CASHL学科服务的具体内容应从用户需求出发,结合CASHL的服务特点进行合理规划。焦点小组调研显示,用户希望在现有服务的基础上,CASHL能从深度挖掘整合资源、丰富学科动态信息、信息素养教育和提高学术科研支撑等方面开展学科服务,本文基于调研提出"双一流"建设背景下CASHL深化学科服务的内容,具体见图4。

这些内容的具体细节和实现方式包括:

(1)关注一种标识。做好核心期刊标识的整理和揭示工作。从焦点小组的调研结果来看,用户对于期刊尤其是核心期刊十分关注,他们迫切希望CASHL能在现有基础上进一步做好核心期刊的整理和揭示工作,并做明确标标识。CASHL可借鉴一些数据库的做法,在其主页上对核心期刊做出醒目标注,例如标注CSSCI、SSCI等,既便于用户识别,又可以提升期刊的利用率。

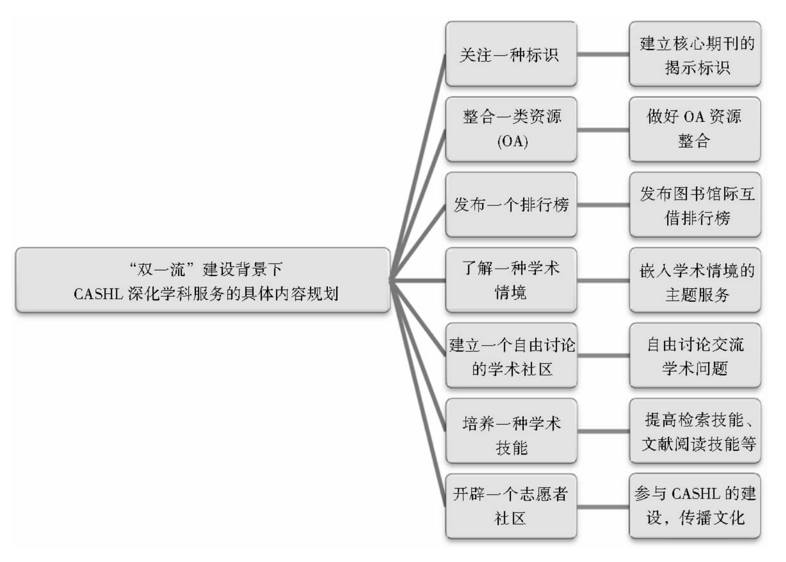


图 4 "双一流"建设背景下 CASHL 深化学科服务的具体内容规划

(2)整合一类资源(OA)。做好 OA 资源的整合，将这些资源的链接发布到 CASHL 主页上。OA 资源的整合链接对于用户来说，不仅是快速获取 OA 资源的重要渠道，也为读者打开了一扇了解认知 OA 资源的窗户，让用户可以从动态的角度关注信息的复杂和多样性。

(3)发布一个排行榜。定期在主页上发布馆际互借图书借阅排行榜，让更多的用户可以及时跟踪高质量的学术文献。人文社会科学专业的用户们对学术著作的需求不再仅仅满足于获取，而是希望对图书内容以及科研背景深入挖掘，因而定期发布馆际互借图书借阅排行榜，可以满足读者及时跟踪高质量学术文献的信息需求。

(4)了解一种学术情境。2015 年 5 月美国大学与研究图书馆协会(ACRL)发布《高等教育信息素养框架》[15]，向我们传递了信息素养教育的最新理念，即无论什么形式的信息素养教育，一定要融入用户的学术情境。"学术"和"学术情境"的重要性由此可见，这和我们通过焦点小组调研的结果是一致的。焦点小组的用户希望能深度揭示自身所处的学术情境的特点，例如论文的开题与写作的过程、投稿指南和学术规范等。因此，通过 CASHL 的学科服务解读一种学术情境、展示其中的科研过程，对用户来说是大有裨益的。

(5)建立一个自由讨论的学术社区。用户需要就学术问题展开充分的交流，因此建立学术讨论社区势在必行。Web2.0 信息社会的重要特点之一就是参与和分享，为 CASHL 用户们建立自由讨论的学术社区，展开学术讨论使人文社会科学专业的用户可以主动进行学术探讨，分享交流学术信息，跟踪最新的学术研究趋势，充分体现 CASHL 作为重要的人文社会科学信息门户所蕴含的学科服务职能。

(6)培养一种技能。调研显示焦点小组的成员从 CASHL 的使用体验过程中学习了检索技巧，提高了检索效率，他们希望 CASHL 能带给他们更多的信息技能，因此 CASHL 在深化学科服务的过程中，可着重做好信息素养技能的培训，例如如何正确阅读外文文献，如何选择英文投稿期刊等。在未来 CASHL 的各项优惠活动中，可将每年的 CASHL 的优惠活动与学术情境、信息素养技能挂钩，主题定位为"一次 CASHL 优惠活动＋一种学术情境＋一种信息素养技能"；这样的设计和规划可以培养用户在文献获取之外的文献应用能力和批判性思维的学术信息素养能力。

(7)开辟 CASHL 志愿者社区。调研显示，很多应用过 CASHL 服务的用户提出作为 CASHL 的金牌用户，愿意积极参与 CASHL 建设，提出自己的建议，担任传递 CASHL 文化的志愿者。参与、分享等特质在这些 CASHL 用户身上体现得淋漓尽致，主动参与 CASHL 服务、表达自己的信息需求、传递和分享信息素养技能，是 Web2.0 信息社会中每个人作为信息贡献者和消费者的特质，因此开辟 CASHL 志愿者社区是体现 CASHL 学术服务个性化、人文化的新颖表现。

4.3 培养多元化的服务执行者

学科馆员是高校学科服务的主要执行者。与高校图书馆不同的是，CASHL 目前最主要的服务执行者是馆际互借员，因此这些学科服务的内容由谁来执行是个难题。各服务馆的馆际互借员工作情况各异，有的馆际互借员从事专职的馆际互借和文献传递工作，同时也有很多高校的馆员同时兼任馆际互借员和学科馆员。面对这种情形，CASHL 应考虑学科服务执行者的多元化问题，培养馆际互借员向信息专家的角色转换，推动学科服务的切实执行。

4.4 建立协同合作机制

学科服务是一项基于多方合作开展的服务形式，很多高校图书馆主要依托学科服务团队、院系管理机构以及用户之间的紧密协作来完成。CASHL 学科服务的深化同样需要建立一种协同合作机制来保障工作的顺畅进行。令人感到欣喜的是 CASHL 管理中心已经开始着手建立服务工作组，通过多种服务工作组的

紧密协作来拓展职能和实现转型。CASHL 微信公众平台2018 年1 月17 日发布了1 月4 -7 日在厦门大学召开 CASHL 服务工作组成立暨 2018 年工作会议的相关消息[16]，成立服务工作组、建立协同合作的工作机制正是 CASHL 推动自身服务转型、深化服务内容的体现。

5 结语

"双一流"建设的背景赋予了 CASHL 拓展服务职能的动力和责任。作为全国唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心，CASHL 需要将自己的运行特点与学科服务机制深度融合，积极融入用户的学术情境，以用户的学术需求为核心，为他们提供深度且高效的学科服务，助力学科建设，培养用户的学术素养，传递 CASHL 的人文情怀。

参考文献：

[1] 中国政府网. 国务院关于印发统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案的通知［EB/OL］.［2017 -06 -20］. http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content_2967215.htm.
[2] 罗亚泓. 国内外嵌入式图书馆服务研究及主要观点[J]. 图书情报工作，2014，58(6)：123 -128，134.
[3] 李剑，陈俊杰，张广钦，等. 基于"微信 + 学科主页"的学科服务探讨——以厦门大学为例[J]. 大学图书馆学报，2017(2)：69 -74.
[4] 刘姝，唐勇，周璟，等. 供给侧改革背景下的学科服务研究——以北京大学海洋研究院服务实践为例[J]. 大学图书馆学报，2017(1)：58 -62.
[5] 董颖，张艳蕾，任晓辉，等. 大数据环境下高校图书馆嵌入式学科服务模式研究[J]. 大学图书馆学报，2017(3)：25 -28.
[6] CASHL. CASHL 项目概况[EB/OL].[2017 -06 -20]. http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article19.html.
[7] 牛爱菊，杨雪萍，卿蔚. 馆际互借系统平台管理与服务功能对比研究——以 OCLC 和 CASHL 为例[J]. 大学图书馆学报，2016(4)：63 -68，12.
[8] 杨雪萍. 思维导图在馆际互借与文献传递服务中的应用——以北京师范大学图书馆 CASHL 服务为例[J]. 大学图书馆学报，2015(2)：66 -71.
[9] 赵发珍，陆为国. CASHL 服务移动应用的设计与用户体验测试[J]. 大学图书馆学报，2015(2)：84 -87，71.
[10] 梁南燕，刘素清，李晓东，等. CASHL 的运行现状及其发展研究[J]. 大学图书馆学报，2015(6)：72 -78.
[11] CASHL. CASHL 学科服务[EB/OL].[2018 -01 -17]. http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article8.html.
[12] 初景利，张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作，2008，52(2)：6 -10.
[13] 范明林，吴军. 质性研究[M]. 上海：格致出版社，2009：149 -179.
[14] 张蒂. 学科馆员服务从联络到嵌入的转变——南开大学图书馆的实践与思考[J]. 图书情报工作，2015，59(7)：90 -97.
[15] ACRL. Framework for information literacy for higher education [EB/OL]. [2017 -12 -20]. http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework.
[16] CASHL 微信公众平台. CASHL 服务工作组成立暨 2018 年工作会议、CASHL 新媒体宣传推广工作组 2018 年工作会议胜利召开[EB/OL].[2018 -01 -17]. http://mp.weixin.qq.com/s/9gadzYzk7fenCKm9nPoO8w.

作者贡献说明：

张蒂：确定论文框架、撰写论文、收集资料和修改论文；
赵麟：指导论文选题。

Research on CASHL's Deep Subject Services Under the Background of "Double First-Rate" Construction

Zhang Di　Zhao Lin
Nankai University Library, Tianjin 300071

Abstract: [**Purpose/significance**] China Academic Social Sciences and Humanities Library (CASHL) differs from the University Libraries in terms of operation mechanism and service content. How to achieve the deep combination of CASHL and subject services needs to discuss. [**Method/process**] By integrating the current development and challenge of CASHL, it is necessary for CASHL to carry out deep subject services under the "Double First-Rate" Construction background. Focus group survey was used to investigate the experience of users using CASHL and their related feedbacks on CASHL's deep subject service function. [**Result/conclusion**] This research proposes that CASHL should expand its deep subject services function from such aspects as positioning the discipline service function, planning specific service contents, training diversified service executors and establishing cooperation mechanism.

Keywords: "Double First-Rate" construction program　CASHL　focus group　subject service